

# ***Projet de rénovation et réaménagement de l'accueil du Siège de la CAF de l'Ain***

## **PROGRAMME FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

Octobre 2025 v2



1	PRESENTATION DE LA CAF DE L'AIN .....	4
2	OBJECTIFS GENERAUX DU PROJET .....	4
3	PROGRAMME FONCTIONNEL.....	5
3.1	L'accueil - Généralités .....	5
3.1.1	Localisation et contexte .....	5
3.1.2	Les effectifs.....	5
3.1.3	Fréquentation de l'accueil.....	5
3.1.4	Les horaires .....	5
3.1.5	Les surfaces.....	5
3.2	DESCRIPTION DES BESOINS .....	5
3.2.1	Description générale de l'activité .....	5
3.2.2	Principes d'aménagement .....	6
3.3	Les différents espaces .....	6
3.3.1	Entrées principale allocataires .....	6
3.3.2	Espace d'orientation.....	7
3.3.3	Espace consultation libre-service.....	8
3.3.4	Espaces d'accueil .....	8
3.3.5	Bureau du responsable accueil.....	9
3.3.6	Un espace d'attente .....	9
3.3.7	Poste de sécurité.....	9
3.3.8	Zone sanitaire pour le public.....	10
3.3.9	Boîte aux lettres .....	10
3.3.10	Espace documentation .....	10
4	PROGRAMME TECHNIQUE.....	11
4.1	Généralités .....	11
4.1.1	Contraintes du chantier .....	11
4.1.2	Gestion des déchets de chantier .....	11
4.1.3	Dossier des ouvrages exécutés (DOE).....	11
4.2	Partie architecturale – aspects qualitatifs .....	12
4.2.1	Recherche d'un bon rapport qualité/prix .....	12
4.2.2	Objectif d'accessibilité.....	13
4.2.3	Objectif environnemental.....	13
4.3	Les aménagements intérieurs .....	13
4.3.1	Traitement acoustique .....	13
4.3.2	Faux plafonds.....	14
4.3.3	Doublages et cloisons .....	14
4.3.4	Revêtements de sols.....	15
4.3.5	Revêtements muraux : peintures .....	15
4.3.6	Vitrerie – Miroiterie .....	15
4.4	Les équipements techniques .....	16
4.4.1	Ambiances et confort thermique .....	16
4.4.2	Plomberie .....	16
4.4.3	Gestion des fluides et ventilation.....	16
4.4.4	Electricité .....	17
4.4.5	Appareils d'éclairage .....	18
4.4.6	Informatique.....	19
4.5	Sécurisation des locaux.....	19
4.5.1	Serrures et organigramme de clés .....	20
4.5.2	Contrôle d'accès.....	20
4.5.3	Alarme anti-intrusion .....	20
4.5.4	Vidéo-surveillance .....	21

4.5.5	Sécurité du personnel contre les agressions.....	21
4.5.6	Porte automatique .....	21
4.5.7	PC Sécurité.....	21
4.5.8	Signalétique.....	22
4.5.9	Equipements de sécurité incendie.....	22
4.5.10	Plans d'évacuation et consignes de sécurité .....	22
5	ASPECTS OPERATIONNELS .....	<del>2423</del>
5.1	Budget .....	<del>2423</del>
5.2	Planning prévisionnel.....	<del>2423</del>
5.3	Annexes.....	<del>2423</del>

# **1 PRESENTATION DE LA CAF DE L'AIN**

La branche Famille de la Sécurité Sociale exerce une mission de service public sur l'ensemble du territoire métropolitain ainsi que dans les départements d'outre-mer

Son organisation repose principalement sur un réseau de 101 Caisses d'Allocations Familiales (CAF), qui assurent une présence locale et un accompagnement de proximité auprès des familles.

## **Mission et organisation des Caisses d'Allocations Familiales :**

Les CAF ont une mission double, articulée autour de deux grands axes :

### **1. Versement des prestations familiales légales**

Les CAF assurent le versement de prestations destinées à soutenir les familles dans leur quotidien notamment :

- Accompagnent les familles
- Aident les locataires pour la prise en charge du loyer
- Soutiennent les personnes en difficulté Prestations liées à la naissance et à la petite enfance

### **2. Action sociale**

Les CAF interviennent également dans le cadre de leur mission d'action sociale, à travers :

- Des interventions directes auprès des familles, sous forme de prestations complémentaires, prêts, secours...
- Un soutien aux œuvres et institutions sociales, incluant l'aide à l'investissement, l'attribution de subventions, et le développement de partenariats locaux

# **2 OBJECTIFS GENERAUX DU PROJET**

La CAF de l'Ain engage un projet de rénovation et de réaménagement de l'espace d'accueil du public situé au sein de son Siège.

Ce projet poursuit trois objectifs principaux :

- ✓ Améliorer la qualité de l'accueil, en optimisant à la fois les conditions d'accueil des allocataires et les conditions de travail des agents ;
- ✓ Intégrer les normes en vigueur en matière d'accessibilité, de sécurité et de sûreté, afin de garantir un environnement inclusif et sécurisé pour tous.
- ✓ Respecter les contraintes de calendrier et de budget alloués au projet ;

L'ensemble des éléments techniques et organisationnels sera précisé au titulaire retenu lors de la réunion de lancement du marché.

### **3 PROGRAMME FONCTIONNEL**

#### **3.1 L'accueil - Généralités**

##### 3.1.1 Localisation et contexte

Le Siège de la CAF de l'Ain est situé au 4 Rue Aristide Briand à Bourg-en-Bresse. Le bâtiment, construit en 1974, est classé ERP de catégorie 5, type W. Le dernier réaménagement de l'accueil date de 2018.

Les éléments techniques relatifs au bâtiment (chauffage, climatisation, courants forts et faibles, présence d'amiante...) seront transmis au titulaire du marché.

Il est à noter que le bâtiment contient de l'amiante. Conformément à la réglementation, les diagnostics amiante avant travaux seront réalisés durant la phase d'étude, en concertation avec la maîtrise d'œuvre (MOE), le coordinateur technique (CT) et le coordinateur SPS (CSPS).

##### 3.1.2 Les effectifs

Le bâtiment accueille environ 200 agents CAF.

L'équipe dédiée à l'accueil du public est composée de 14 personnes, incluant les conseillers service à l'utilisateur et les gestionnaires conseil allocataires, hors travailleurs sociaux et contrôleurs.

##### 3.1.3 Fréquentation de l'accueil

En 2024, l'accueil du Siège a reçu 22 747 visiteurs, soit une moyenne de 94 personnes par jour. Des pics de fréquentation ont été observés, atteignant jusqu'à 167 personnes certains jours, avec des périodes régulières entre 110 et 130 visiteurs par jour.

##### 3.1.4 Les horaires

- Horaires du personnel CAF  
Du lundi au vendredi, de 7h00 à 18h30
- Horaires d'ouverture au public
  - Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30
  - Mardi : 10h00 à 16h30 en continu

##### 3.1.5 Les surfaces

- Surface utile brute de l'accueil : environ 163 m<sup>2</sup>
- Surface utile brute du Siège : environ 2 976 m<sup>2</sup>

#### **3.2 DESCRIPTION DES BESOINS**

##### 3.2.1 Description générale de l'activité

L'accueil du public à la CAF s'articule autour de **quatre missions principales** :

1. **Orientation et accompagnement numérique** :  
Réalisé par des conseillers service à l'usager dans l'espace multi-services, pour guider les allocataires dans leurs démarches en ligne.
2. **Accueil administratif des prestations légales** :  
Assuré par des gestionnaires conseils allocataires, sur rendez-vous.
3. **Accueil social** :  
Proposé par des travailleurs sociaux, sur rendez-vous, dans le cadre des offres d'accompagnement des familles en situation de fragilité.
4. **Accueil contrôle** :  
Réalisé par des contrôleurs, également sur rendez-vous.

### 3.2.2 Principes d'aménagement

L'accueil doit être fonctionnel, polyvalent et inclusif, en respectant les critères suivants :

- Repérage clair des fonctions pour les usagers
- Valorisation de la lumière naturelle
- Confort acoustique et thermique optimal
- Accessibilité universelle pour tous les publics
- Développer une image de la CAF sobre, digne et durable
- Modularité permettant l'accueil hors allocataires à des horaires spécifiques sans modification extérieure.

Le titulaire du marché devra proposer un aménagement clair, fonctionnel et évolutif tout en anticipant les évolutions futures du service.

L'ensemble des espaces dédiés à l'accueil du public sera couvert par une connexion Wi-Fi, afin de faciliter les démarches en ligne des allocataires et le travail des agents.

## 3.3 Les différents espaces

La zone principale d'accueil du public sera composée d'espaces modulables présentés ci-dessous.

### 3.3.1 Entrées principale allocataires

L'entrée principale réservée aux allocataires devra faire l'objet d'une refonte complète de son agencement, de son design et de ses fonctionnalités, afin de répondre aux exigences contemporaines en matière d'accueil, de sécurité et de sobriété numérique.

Ce projet vise à créer un espace d'accueil plus sûr, plus fluide et plus sobre, conforme aux exigences contemporaines en matière d'accessibilité, de sécurité et de sobriété numérique.

L'aménagement devra valoriser une circulation intuitive, une expérience usager apaisée, et une cohérence esthétique avec l'image institutionnelle de la CAF.

#### ➤ Objectifs fonctionnels et d'usage

- Accès réservé aux allocataires pendant les horaires d'ouverture habituels

- Séparer les flux entrants et sortants afin d'éviter les croisements et d'améliorer la fluidité de circulation, notamment aux heures de forte affluence.
  - Prévention des files d'attente sur la voie publique, par un aménagement anticipant les périodes de forte affluence
  - Garantir une **accessibilité universelle**, avec des cheminements sécurisés, des repères visuels et tactiles, et des dispositifs adaptés aux personnes à mobilité réduite.
- **Technologies et équipements à intégrer**
- Système d'ouverture économe en énergie, avec capteurs de présence et temporisation intelligente
  - Écran extérieur interactif intégré à la vitrine (type totem ou dalle tactile), permettant :
    - La diffusion dynamique d'informations (horaires, consignes, actualités CAF)
    - L'orientation des usagers selon leur profil ou motif de visite
    - La suppression progressive des supports papier, dans une démarche de sobriété numérique et de mise à jour en temps réel.
- **Sécurité et supervision**
- Caméras de surveillance avec retour vidéo en direct sur un écran positionné dans le bureau du responsable et proche du poste du vigile.
  - Éclairage adaptatif modulant l'intensité lumineuse selon la luminosité naturelle et les horaires d'ouverture, afin d'assurer confort visuel et économie d'énergie.
  - Bandes antidérapantes et dalles podotactiles conformes aux normes d'accessibilité, garantissant la sécurité des déplacements dès l'entrée et au niveau des escaliers.
- **Enjeux de mise en œuvre**
- Favoriser un accueil moderne et apaisé, reflet de la qualité du service public.
  - Améliorer la sécurité des usagers et des agents, notamment autour de la zone d'entrée et de l'escalier.
  - Intégrer les outils numériques sans nuire à la simplicité d'usage.
  - Offrir un aménagement évolutif et pérenne, compatible avec les futurs besoins du public et l'évolution de notre offre : la modularité des espaces doit être maximum pour faciliter une adaptation constante des espaces décrits ci-dessous.



### 3.3.2 Espace d'orientation

Un agent « conseiller service à l'utilisateur » assure le pré-accueil des allocataires dès leur arrivée et les oriente vers les espaces appropriés selon la nature de leur demande. Ce poste d'accueil devra être positionné de manière centrale, à proximité immédiate de l'accès aux services de back office, afin

de garantir une réactivité optimale en matière de coordination ou d'intervention sécuritaire.

L'espace d'orientation sera doté d'un poste informatique (ordinateur ou tablette) permettant à l'agent de consulter les informations nécessaires à l'orientation des usagers, en lien avec les services disponibles et les modalités d'accueil en vigueur.

### 3.3.3 Espace consultation libre-service

Un espace dédié à l'accompagnement autonome des allocataires dans leurs démarches numériques sera mis à disposition.

Il comprendra trois postes informatiques en libre accès, dont un spécifiquement conçu pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, conformément aux normes d'accessibilité en vigueur.

Un espace impression, situé à proximité immédiate, sera équipé de deux imprimantes permettant aux usagers de produire les documents nécessaires à leurs démarches administratives.

L'ensemble du matériel informatique et bureautique devra être installé de manière fixe et sécurisée, afin d'assurer la stabilité des équipements, leur durabilité dans le temps et une maintenance facilitée.

Le mobilier associé devra être ergonomique, résistant à un usage intensif et conforme aux exigences d'accessibilité.

### 3.3.4 Espaces d'accueil

L'accueil intégrera dix espaces dédiés à la confidentialité, répartis en deux zones modulables :

- **Zone d'accompagnement numérique** : cette zone, bien que non cloisonnée, devra offrir un niveau de confidentialité suffisant pour permettre aux allocataires de réaliser leurs démarches en ligne dans un cadre respectueux de leur vie privée. L'aménagement devra limiter les intrusions visuelles et sonores, tout en favorisant une circulation fluide.
- **Zone de rendez-vous** : composée d'espaces modulables, cette zone devra permettre l'organisation d'entretiens individuels (prestations, contrôle, action sociale...) dans des configurations adaptées aux besoins. Les cloisons, mobiliers et équipements devront permettre une réorganisation souple des espaces, tout en assurant la confidentialité des échanges.

Ces espaces seront conçus pour répondre à plusieurs fonctions :

- Offrir aux allocataires un environnement confidentiel pour compléter leurs dossiers
- Garantir un cadre propice aux entretiens individuels avec les agents
- Faciliter l'accompagnement personnalisé dans les démarches administratives

Chaque espace devra être équipé :

- D'un point d'accès électrique 220V, permettant la recharge de téléphones et autres équipements
- D'un mobilier adapté, garantissant confort, confidentialité et modularité selon les usages



Une zone d'évacuation sécurisée sera intégrée à proximité, afin de permettre aux agents de se retirer rapidement en cas de situation conflictuelle ou d'agression.

### 3.3.5 Bureau du responsable accueil

Le bureau du responsable de l'accueil devra être situé à proximité immédiate des espaces dédiés au public, afin de garantir une présence opérationnelle et une réactivité optimale.

Il devra offrir une vue directe sur la zone d'accueil, grâce à une vitre sans tain, permettant une surveillance discrète tout en préservant la confidentialité. Un accès direct à l'espace d'accueil sera également prévu.

Ce bureau sera équipé :

- D'un écran de visualisation pour le retour des caméras de surveillance
- De la centrale de gestion des alertes incivilités, permettant le suivi et le déclenchement des dispositifs de sécurité

### 3.3.6 Un espace d'attente

Un espace d'attente assis sera aménagé pour accueillir les allocataires dans des conditions confortables et dignes. Il devra proposer environ 10 places assises, avec un mobilier adapté à un usage fréquent, robuste, facile d'entretien et conforme aux normes d'accessibilité.

L'aménagement devra favoriser :

- Une circulation fluide vers les autres zones de l'accueil
- Une ambiance apaisante, propice à l'attente
- Une bonne visibilité pour les agents, tout en préservant la tranquillité des usagers

### 3.3.7 Poste de sécurité

Un espace spécifique sera aménagé pour l'agent de sécurité, permettant une surveillance optimale de l'ensemble des zones d'accueil, y compris la montée d'escalier et les points d'accès principaux. L'implantation devra offrir une vision panoramique et dégagée sur les flux entrants, sortants et les zones d'attente, afin d'assurer une supervision continue et efficace.

Cet espace intégrera les dispositifs de sûreté nécessaires à la protection des personnes :

- Un système de vidéosurveillance couvrant les zones d'accueil et de circulation, avec retour d'image en temps réel.
- Un bouton d'alerte "incivilité", permettant une intervention rapide en cas de situation conflictuelle.
- Un bouton d'alerte "attentat ou intrusion", relié aux protocoles internes de sécurité.
- Autres équipements de sécurité selon les besoins spécifiques du site

Dans un souci de confidentialité et de sécurité, un descriptif détaillé des dispositifs de sûreté sera transmis exclusivement à la maîtrise d'œuvre retenue.

Le mobilier et l'aménagement devront permettre à l'agent de sécurité d'exercer ses missions dans des conditions optimales, avec une posture adaptée, une visibilité dégagée et un accès rapide aux équipements de contrôle.

#### 3.3.8 Zone sanitaire pour le public

Une zone sanitaire sera aménagée au sein de l'espace d'accueil, accessible aux allocataires sur demande. Elle comprendra :

- Un point d'eau
- Un WC
- Une table à langer, pour répondre aux besoins des familles

L'accès à cet espace sera sécurisé par une serrure à code, permettant un contrôle d'usage par les agents. Un détecteur de présence avec report visuel dans l'espace d'accueil sera installé, afin que les agents puissent vérifier l'occupation des sanitaires en temps réel.

L'aménagement devra garantir :

- Une accessibilité conforme aux normes PMR
- Facilité d'entretien pour garantir l'hygiène
- Intégration discrète et fonctionnelle dans l'environnement général de l'accueil, sans perturber les flux ni l'ambiance de l'espace

#### 3.3.9 Boîte aux lettres

Une boîte aux lettres devra être intégrée dans l'espace d'accueil, à proximité immédiate de l'entrée principale du public. Elle permettra le dépôt de documents en dehors des échanges directs avec les agents, tout en étant facilement repérable et accessible.

#### 3.3.10 Espace documentation

Un espace dédié à la documentation sera aménagé sous forme de zone d'affichage mural, permettant la mise à disposition de flyers, brochures et supports d'information. Ce support devra être visible, organisé et facilement accessible pour les allocataires, tout en s'intégrant harmonieusement dans l'environnement de l'accueil. Cet espace doit permettre un affichage numérique d'information et une mise à disposition de documentation papier, pouvant se réduire voire disparaître à terme.

## **4 PROGRAMME TECHNIQUE**

### **4.1 Généralités**

Les prescriptions techniques énoncées dans le présent programme doivent être intégrées et respectées par le concepteur tout au long du projet. Elles constituent un cadre de référence, tout en laissant une liberté de création au maître d'œuvre dans la conception architecturale et fonctionnelle.

Le concepteur devra faire preuve de rigueur et de compétence technique pour pallier toute omission éventuelle dans les prescriptions constructives. Il lui appartient de compléter ces éléments en conformité avec les normes réglementaires en vigueur, notamment en matière d'accessibilité, de sécurité, de performance énergétique et de qualité environnementale.

Ces préconisations s'appliquent uniquement aux éléments modifiés ou créés dans le cadre du projet, et devront être adaptées aux spécificités du site et aux usages attendus.

#### **4.1.1 Contraintes du chantier**

Le maître d'œuvre devra définir un protocole d'exécution et de stockage adapté aux contraintes spécifiques du maître d'ouvrage, en concertation avec le coordinateur SPS missionné sur le projet.

Un phasage réaliste des interventions devra être élaboré en collaboration avec la maîtrise d'ouvrage et les services utilisateurs, afin de garantir le bon déroulement du chantier tout en limitant les impacts sur l'activité du site.

Pendant les périodes d'inactivité, le chantier devra être clôturé et sécurisé, conformément aux exigences réglementaires et aux bonnes pratiques de sécurité.

#### **4.1.2 Gestion des déchets de chantier**

La gestion des déchets devra être intégrée dès la phase de conception et respecter les principes de traçabilité, tri et valorisation.

Il est notamment préconisé :

- Que les soumissionnaires du lot démolition précisent dans leur mémoire technique les modes opératoires de démolition ainsi que les modalités d'élimination des déchets ;
- D'intégrer dans la DPGF (Décomposition du Prix Global et Forfaitaire) une ligne spécifique dédiée à la gestion des déchets, incluant :
  - Le coût d'élimination
  - Les recettes de valorisation
  - Les éventuelles solutions de réemploi ou de recyclage

#### **4.1.3 Dossier des ouvrages exécutés (DOE)**

À l'achèvement des travaux, le titulaire du marché devra remettre un Dossier des Ouvrages Exécutés

(DOE) complet, incluant notamment les éléments suivants :

- Les plans détaillés de l'ensemble du projet, y compris les représentations en trois dimensions (plans 3D)
- Les schémas des armoires électriques
- Les synoptiques des réseaux courants forts et faibles
- Les fiches techniques des équipements et produits installés
- Les calculs d'éclairage
- Les notes de calculs (dimensionnement des câbles, protections des circuits électriques)
- Les notices techniques de fonctionnement et entretien des installations
- Le carnet de recettes informatique

Les notes de calculs devront être vérifiées et validées par un bureau de contrôle agréé.

Le DOE devra également être validé par le maître d'œuvre avant sa remise définitive.

L'ensemble du dossier sera transmis en version numérique :

- Format .pdf pour les documents techniques
- Format .dwg pour les plans architecturaux

⚠ Ces éléments sont donnés à titre indicatif et ne sont pas exhaustifs. Le maître d'œuvre devra faire preuve de proactivité et être force de proposition, tant sur les aspects techniques que réglementaires, afin de garantir la conformité et la qualité du projet.

## 4.2 Partie architecturale – aspects qualitatifs

La conception architecturale du projet devra s'appuyer sur plusieurs **principes directeurs**, visant à garantir la qualité, la durabilité et la sécurité des aménagements :

### 4.2.1 Recherche d'un bon rapport qualité/prix

Le projet devra optimiser les coûts, tant en phase de réalisation que sur le long terme, notamment en matière de maintenance. Cela implique :

- La prescription de matériaux résistants à l'usure, à la glissance et au vieillissement ;
- Le choix de matériels robustes et éprouvés, adaptés à un usage intensif ;
- L'intégration de la prévention des accidents du travail dès la phase de conception, par :
  - Des circulations rationalisées ;
  - Des matériaux et équipements facilitant l'accessibilité aux locaux et postes de travail
  - Une organisation visant à réduire les manutentions, les nuisances, les dysfonctionnements et les risques d'incidents.

### ⚠ Anticipation des contraintes d'exploitation

Une attention particulière devra être portée à la réduction des surcoûts liés à d'éventuelles mises en conformité ou réorganisations futures.

Cette approche préventive vise à garantir une exploitation fluide et sécurisée du bâtiment dès sa livraison.

#### 4.2.2 Objectif d'accessibilité

Le projet devra répondre aux exigences réglementaires en matière d'accessibilité, conformément à la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, à la participation et à la citoyenneté des personnes handicapées.

L'ensemble des aménagements devra permettre l'accès autonome et sécurisé aux personnes en situation de handicap, quels que soient leurs besoins (mobilité réduite, déficience visuelle, auditive ou cognitive), en intégrant :

- Des circulations adaptées et sans obstacles
- Des espaces accessibles dans toutes les zones ouvertes au public
- Des équipements conformes aux normes PMR
- Une signalétique claire et inclusive

Le maître d'œuvre devra veiller à l'application rigoureuse de ces principes tout au long du projet, en lien avec les textes réglementaires en vigueur.

#### 4.2.3 Objectif environnemental

Le projet sera mené dans une démarche environnementale responsable, visant à :

- Optimiser le coût global du bâtiment,
- Réduire les frais de fonctionnement,
- Améliorer la performance environnementale des installations et des usages.

Le volet environnemental du projet intégrera les dimensions suivantes :

- Choix des procédés, produits et systèmes : Utilisation de matériaux et équipements durables, à faible coût de maintenance, conformes aux éco-labels ou présentant des caractéristiques techniques équivalentes.
- Chantier à faibles nuisances : Préparation technique visant à limiter la production de déchets, avec mise en place d'un tri sélectif et d'une gestion responsable de l'élimination.
- Gestion de l'énergie : Mise en œuvre de solutions techniques permettant de réduire les consommations énergétiques liées au chauffage, à la climatisation, à la ventilation et à l'éclairage, tout en respectant les valeurs réglementaires de température et d'éclairement.
- Confort visuel : Priorité donnée à l'éclairage naturel, afin de limiter le recours à l'éclairage artificiel et d'améliorer le bien-être des usagers.
- Gestion de l'eau : Installation d'équipements techniques permettant une consommation maîtrisée et responsable de l'eau.

Le maître d'œuvre et le bureau d'études techniques proposeront au maître d'ouvrage les solutions environnementales les plus pertinentes, qui seront retenues conjointement avant la rédaction du dossier de consultation des entreprises.

### 4.3 Les aménagements intérieurs

#### 4.3.1 Traitement acoustique

Le traitement acoustique global du projet devra être étudié avec le plus grand soin, afin de garantir le confort sonore des usagers et des agents dans l'ensemble des espaces.

Les points suivants devront faire l'objet d'une attention particulière :

- Isolation phonique entre les bureaux, pour préserver la confidentialité des échanges ;
- Isolation entre les espaces, notamment dans les zones de rendez-vous ou d'accompagnement
- Isolation entre les bureaux et les circulations, afin de limiter les nuisances sonores liées aux déplacements ;
- Isolation entre la zone d'attente, les bureaux d'accueil et les circulations, pour assurer un environnement calme et propice à l'accueil ;
- Affaiblissement acoustique des blocs-portes, par le choix de menuiseries adaptées ;
- Réduction du niveau sonore dans les salles de réunion et les locaux techniques bruyants, par le traitement des parois (plafonds, murs, sols) avec des matériaux absorbants ou isolants.

Le maître d'œuvre devra proposer des solutions techniques conformes aux normes acoustiques en vigueur, en tenant compte des usages spécifiques de chaque espace.

#### 4.3.2 Faux plafonds

Les faux plafonds devront être conçus de manière à garantir une modularité optimale et une facilité d'intervention technique. Chaque élément devra être démontable individuellement, sans dépendance avec les autres composants, afin de permettre :

- ✓ L'implantation aisée de cloisons amovibles dans les zones flexibles ;
- ✓ L'intégration harmonieuse des équipements techniques tels que luminaires, bouches de ventilation, et autres dispositifs.

Le nombre de types de faux plafonds utilisés devra être limité autant que possible, tout en étant adapté à l'usage des locaux concernés. Les performances acoustiques et visuelles devront être prises en compte, notamment :

- ✓ Un indice d'absorption élevé pour améliorer le confort acoustique ;
- ✓ Un taux de réflexion maîtrisé, en cohérence avec les exigences d'éclairage et de confort visuel.

Le choix des matériaux et systèmes devra être validé par le maître d'œuvre, en tenant compte des contraintes techniques, esthétiques et réglementaires.

#### 4.3.3 Doublages et cloisons

Les murs des locaux techniques devront respecter les épaisseurs minimales imposées par les règles particulières aux équipements mis en place (onduleur, etc...).

Le cloisonnement sera indépendant de tous les réseaux techniques.

Concernant les espaces d'accueil pour le public, privilégier un cloisonnement de type amovible et qui apportera de la clarté dans les espaces et devront permettre une visualisation lorsque qu'il y a des rendez-vous.

#### 4.3.4 Revêtements de sols

Dans les locaux concernés par le projet (hall de réception, bureaux, zones d'accueil et d'attente, etc.), les revêtements de sols devront répondre aux critères suivants, en cas de remplacement :

- ✓ Être résistants à l'usure, à la glissance et au vieillissement, afin de garantir la durabilité et la sécurité des espaces ;
- ✓ Présenter une esthétique soignée, en cohérence avec l'image sobre et digne de la CAF ;
- ✓ Être faciles d'entretien, pour limiter les coûts de maintenance et assurer une hygiène optimale
- ✓ Contribuer à l'atténuation des bruits d'impact, grâce à une efficacité acoustique élevée, notamment dans les zones de circulation et d'attente.

Le choix des matériaux devra être validé par le maître d'œuvre, en tenant compte des usages spécifiques de chaque espace et des exigences réglementaires en vigueur.

#### 4.3.5 Revêtements muraux : peintures

Les revêtements devront s'inscrire dans le cadre du développement durable et donc porter au minimum un des labels suivants :



Les matériaux choisis pour la finition devront être confortables et en adéquation avec la fréquentation et l'utilisation des locaux concernés.

Le revêtement sur les murs des circulations, halls, etc... sera particulièrement résistant, facilement nettoyable, imputrescible et incombustible.

Tous les revêtements muraux de type textile sont à proscrire

#### 4.3.6 Vitrerie – Miroiterie

Le traitement des éléments vitrés et des miroirs devra répondre à des critères de sécurité, d'accessibilité et de confort d'usage, en cohérence avec les usages des locaux concernés.

- ✓ Miroirs

Les sanitaires accessibles au public, devront être équipés de miroirs adaptés. Ils devront être collés, conformément aux recommandations techniques et aux exigences de sécurité.

- ✓ Vitrages intérieurs

Les parties vitrées intérieures devront être réalisées en vitrage de sécurité de type 33/2, 44/2 ou 55/2, selon leur dimension et leur localisation.

Les grandes surfaces vitrées devront être signalées par un adhésif conforme à la réglementation sur l'accessibilité, afin de prévenir les risques de choc et garantir la sécurité des personnes en situation de handicap.

✓ Confidentialité

Certains vitrages situés en rez-de-chaussée pourront recevoir un revêtement adhésif opalescent, si la confidentialité des activités exercées dans les locaux le justifie.

## 4.4 Les équipements techniques

### 4.4.1 Ambiances et confort thermique

L'ensemble des locaux occupés devra offrir un confort thermique et hygrométrique optimal, été comme hiver, pour les usagers comme pour les agents.

❖ Température intérieure cible

- Pour une température extérieure de +25°C : maintenir une température intérieure de +22°C
- Pour une température extérieure supérieure à +27°C : prévoir une différence de -5°C par rapport à la température extérieure

❖ Confort hygrométrique

Les installations devront garantir un taux d'humidité intérieur assurant le meilleur confort possible, en évitant les excès de sécheresse ou d'humidité.

❖ Systèmes de chauffage et de rafraîchissement

Le chauffage du bâtiment est assuré par le réseau de chauffage urbain

Le rafraîchissement est assuré par un groupe froid centralisé, alimentant l'ensemble du bâtiment

Le choix du système à proposer au maître d'ouvrage devra être accompagné d'un bilan complet :

- Investissement initial
- Consommation énergétique
- Coûts de maintenance

### 4.4.2 Plomberie

Toutes les canalisations de distribution d'eau froide et chaude, d'eau glacée et d'évacuation placées dans des conditions telles qu'elles sont l'objet de condensations préjudiciables à leur environnement doivent être calorifugées avec un calorifuge efficace.

### 4.4.3 Gestion des fluides et ventilation

❖ Organisation des réseaux

Les réseaux de fluides devront être conçus de manière à permettre l'isolation fonctionnelle de chaque zone, sans impact sur les autres espaces



Cette organisation vise à :

- Faciliter les interventions de maintenance
- Préserver le confort thermique et sanitaire des usagers
- Réduire les interruptions de service

❖ Ventilations particulières

- ✓ Les locaux spécifiques tels que le hall d'accueil, les bureaux recevant du public, les salles borgnes ou tout autre espace sans ouverture naturelle devront être équipés de systèmes de ventilation et d'extraction performants, garantissant un confort optimal pour les occupants.
- ✓ En cas de remplacement des installations existantes, le système de ventilation proposé devra permettre la récupération des calories, afin de réduire les coûts énergétiques liés au chauffage et au rafraîchissement.
- ✓ Avant la réception des travaux, des mesures de débit d'air devront être réalisées pour vérifier la conformité réglementaire des installations.
- ✓ Un dossier technique comprenant les relevés de mesures sera remis à la CAF, attestant du bon fonctionnement et de la performance des équipements mis en place

#### 4.4.4 Electricité

➤ Principes généraux

L'installation électrique sera conçue selon les principes suivants, afin de garantir la sécurité, la maintenabilité et l'évolutivité du système :

➤ Subdivision des circuits :

Les circuits seront répartis de manière à :

    Limiter les effets des perturbations en cas de court-circuit ;  
    Faciliter la détection et la localisation des défauts d'isolement.

➤ Tableaux divisionnaires

Des tableaux électriques secondaires seront installés dans des emplacements facilement accessibles. Chaque tableau sera équipé d'un dispositif de coupure générale par zone fonctionnelle.

➤ Capacité d'extension

Les armoires électriques seront dimensionnées pour permettre une extension de 20 % de la capacité initiale, afin d'intégrer d'éventuels équipements futurs.

➤ Chemins de câbles et repérage

Le câblage sera :

- Clairement identifié par un système de repérage normalisé ;
- Posé sur des chemins de câbles surdimensionnés de 30 % par rapport aux besoins initiaux ;

- Accessibles en horizontal comme en vertical pour faciliter les interventions et les modifications.
- Séparation des réseaux  
Les réseaux de courants forts et de courants faibles seront physiquement séparés. Cette disposition vise à :
  - Limiter les interférences électromagnétiques ;
  - Faciliter la gestion des installations en cas de départ ou de remplacement d'un des deux locataires.

#### 4.4.5 Appareils d'éclairage

##### ➤ Eclairage intérieur

L'installation des équipements d'éclairage intérieur devra respecter les prescriptions suivantes :

- Niveaux d'éclairement :  
Les niveaux d'éclairement seront conformes :
  - Aux recommandations de l'Association Française de l'Éclairage (AFE) ;
  - Aux exigences de la loi du 11 février 2005 relative à l'accessibilité des personnes en situation de handicap.
- Performance énergétique et confort visuel :  
Le choix des luminaires devra privilégier :
  - Des équipements à haute efficacité énergétique ;
  - Un bon rendu des couleurs (indice IRC adapté à l'usage des locaux) ;
  - Une luminance réduite pour éviter l'éblouissement direct ou indirect.
- Commande d'éclairage automatisée :  
Les circulations et les locaux sans ouverture sur l'extérieur (salles borgnes) seront équipés de détecteurs de présence assurant la commande automatique de l'éclairage.

##### ➤ Eclairage de sécurité

L'éclairage de sécurité sera mis en œuvre conformément à la réglementation en vigueur (notamment le Code du travail, le Code de la construction et de l'habitation, et les normes NF C 71-800 et NF EN 1838).

Les blocs autonomes d'éclairage de sécurité (BAES) seront équipés de modules de test automatique intégrés, assurant :

- Un test trimestriel automatique de fonctionnement ;
- La mémorisation des résultats directement sur chaque bloc, pour consultation lors des opérations de maintenance.

##### ➤ Courants faibles Postes de travail

Chaque poste de travail constitue un point de convergence entre les réseaux de courants forts et de courants faibles. Il sera équipé comme suit :

- 2 prises RJ45 (catégorie à préciser selon les besoins en débit – minimum Cat. 6 recommandée)
- 5 prises de courant 230 V (avec terre, 16 A) ;

Ces blocs seront conçus pour être mobiles et reconfigurables, afin de s'adapter à l'évolution de l'aménagement du mobilier. Le raccordement au réseau (via plinthes techniques, faux planchers ou goulottes) devra permettre cette flexibilité.

#### ➤ Services aux usagers

Dans les zones accessibles au public ou aux usagers (espaces d'attente, zones de consultation, etc.), il sera prévu au minimum un port USB par zone, permettant la recharge de téléphones portables.

### 4.4.6 Informatique

#### ✓ Connectivité – Accès Wi-Fi

La solution d'accès retenue sera une solution interne à la CAF, mise en œuvre par la DSI de la CNAF, ou via un galet 5G sécurisé, selon les contraintes techniques du site.

L'installation devra garantir :

- Une couverture homogène et stable dans toutes les zones accessibles au public
- Une sécurisation des accès conformément aux politiques internes de la CAF
- ✓ Le câblage informatique sera réalisé en catégorie 6a minimum, garantissant des performances compatibles avec les réseaux Gigabit Ethernet et les applications futures à haut débit.
- ✓ L'installation des chemins de câbles, goulottes et colonnes montantes sera distincte pour les réseaux de courants forts et de courants faibles, afin d'éviter toute interférence électromagnétique et de faciliter la maintenance.
- ✓ Chaque poste de travail sera raccordé au réseau informatique de la CAF, sans spécificité particulière autre que le fonctionnement en réseau local (LAN).

## 4.5 Sécurisation des locaux

La CAF attache une attention particulière à la sûreté de ses locaux. Les dispositions suivantes seront mises en œuvre pour garantir la sécurité des personnes et des biens

#### 4.5.1 Serrures et organigramme de clés

- Les serrures des locaux seront à combinaison avec passe-partout, selon un organigramme hiérarchisé défini par le maître d'ouvrage, en cohérence avec les recommandations de la CAF.
- Chaque serrure sera équipée d'un bouton moleté intérieur, permettant aux agents de s'enfermer de l'intérieur dans un bureau ou une salle, conformément à la politique de sûreté de l'établissement.
- Les portes d'accès aux cages d'escaliers, de recoupement des couloirs et des issues de secours ne devront pas comporter de serrure à clé, afin de garantir la libre circulation en cas d'évacuation.

#### 4.5.2 Contrôle d'accès

Le projet devra intégrer le déplacement et/ou l'extension du système de contrôle d'accès existant, en cohérence avec les nouveaux aménagements.

##### Caractéristiques du système

Les accès seront sécurisés par des badges sans contact à lecture de proximité, permettant l'identification individuelle des usagers.

Le système devra :

- ✓ Gérer et enregistrer les passages (autorisés, refusés...) du personnel ;
- ✓ Traiter et exploiter les données en temps réel et en différé (historique des accès, rapports, etc.) ;
- ✓ Gérer les alarmes et défauts locaux, notamment :
  - Défaut de lecture ;
  - Porte restée ouverte ;
  - Défaut de fond de gâche ou de position de porte.

Coordination technique : Les spécifications détaillées (types de lecteurs, points de contrôle, intégration avec le système existant, etc.) seront définies lors d'une réunion de cadrage entre la maîtrise d'ouvrage (MOA) et la maîtrise d'œuvre (MOE).

#### 4.5.3 Alarme anti-intrusion

Le projet devra intégrer l'extension du système d'alarme anti-intrusion existant, afin de couvrir les zones nouvellement aménagées ou modifiées.

- L'extension devra être parfaitement compatible avec le système en place.
- Les modalités techniques précises (zones à couvrir, types de détecteurs, interfaces, etc.) seront définies lors d'une réunion de cadrage entre la maîtrise d'ouvrage (MOA) et la maîtrise d'œuvre (MOE).

#### 4.5.4 Vidéo-surveillance

Le projet devra prévoir :

- Le déplacement des caméras existantes si nécessaire, en fonction de la nouvelle configuration des espaces ;
- L'extension du système de vidéoprotection pour assurer la surveillance :
  - Des principaux accès (entrée du personnel, issues de secours, etc.) ;
  - De la zone d'accueil du public.

Le système devra rester interopérable avec l'installation existante.

Les spécifications techniques détaillées (emplacement, type de caméras, enregistrement, stockage, etc.) seront précisées lors d'une réunion de cadrage avec la MOE.

#### 4.5.5 Sécurité du personnel contre les agressions

Dans le cadre de la politique de sûreté de la CAF, les postes de travail situés à l'accueil, au pré-accueil, aux guichets et dans les boxes seront équipés de boutons-poussoirs anti-agression.

- L'activation d'un bouton déclenchera une alerte immédiate transmise aux managers de la CAF, signalant une demande d'intervention.
- Le système devra être discret, fiable et facilement accessible pour les agents.

Coordination globale de la sûreté

L'ensemble des dispositifs concourant à la sûreté de l'accueil (contrôle d'accès, vidéoprotection, alarme anti-intrusion, alarme attentat, système d'alerte aux forces de l'ordre, signalétique, etc.) fera l'objet d'une réunion de cadrage entre la MOA et la MOE afin de définir les modalités techniques d'intégration et d'interopérabilité.

#### 4.5.6 Porte automatique

Les portes d'entrée donnant sur la zone d'accueil seront équipées de systèmes d'ouverture automatique, conformes aux normes d'accessibilité et de sécurité en vigueur.

Le système devra permettre une ouverture fluide pour les usagers, y compris les personnes à mobilité réduite, et intégrer les dispositifs de sécurité nécessaires (détection d'obstacle, ouverture de secours, etc.).

#### 4.5.7 PC Sécurité

Un poste central de sécurité (PC Sécurité) est prévu pour regrouper les systèmes suivants :

- Alarme incendie (SSI – Système de Sécurité Incendie) ;
- Centrale de contrôle d'accès ;
- Poste de vidéoprotection (visualisation et enregistrement des caméras) ;
- Alarme anti-intrusion.

L'ensemble de ces dispositifs devra être interopérable et centralisé

#### 4.5.8 Signalétique

La signalétique devra être conçue et mise en œuvre dans le respect des exigences réglementaires en matière d'accessibilité, notamment celles issues de la loi du 11 février 2005.

##### 4.5.8.1 Signalétique intérieure

L'ensemble de la signalétique intérieure devra :

- Utiliser des pictogrammes normalisés lorsqu'ils existent ;
- Être lisible, visible et compréhensible par tous, y compris les personnes présentant des troubles cognitifs ;
- Être robuste, esthétique, et permettre une modification aisée des textes par le personnel de la CAF (système de cartouches ou supports interchangeable recommandé).

##### 4.5.8.2 Signalétique institutionnelle extérieure

- La signalétique extérieure est régie par un cahier des charges national propre à la CAF.
- Ce document sera transmis au maître d'œuvre pour intégration dans le projet et pour consultation des entreprises.
- Une attention particulière sera portée à la lisibilité et à l'accessibilité, notamment pour les personnes en situation de handicap cognitif.

#### 4.5.9 Equipements de sécurité incendie

L'accueil sera équipé d'un système de détection et d'alarme incendie, s'appuyant sur le système existant, et conforme à la réglementation en vigueur (notamment le Code du travail, le Code de la construction et de l'habitation, et les normes NF S 61-936, NF EN 54, etc.).

Les exigences suivantes devront être respectées :

- Le signal sonore d'alarme générale devra être distinct de toute autre signalisation utilisée dans l'établissement, afin d'éviter toute confusion.
- Le signal devra être audible depuis tous les points du bâtiment pendant toute la durée nécessaire à l'évacuation.
- Le système devra être adapté aux personnes en situation de handicap,
- Le choix du matériel (détecteurs, déclencheurs manuels, diffuseurs sonores et visuels, centrale) devra être conforme aux normes en vigueur et compatible avec le système existant.

#### 4.5.10 Plans d'évacuation et consignes de sécurité

Les plans d'intervention, plans d'évacuation ainsi que les consignes de sécurité devront être mis à jour pour refléter fidèlement l'organisation des locaux après travaux.

## **5 ASPECTS OPERATIONNELS**

### **5.1 Budget**

L'enveloppe prévisionnelle limitative affectée aux travaux est fixée à **415 000 € HT.**

Les prestations attendues devront :

- Être de qualité durable, avec un niveau de finition soigné ;
- Intégrer des préoccupations environnementales, notamment en matière de choix des matériaux, de consommation énergétique et de gestion des déchets.

### **5.2 Planning prévisionnel**

- ✓ La remise de l'Avant-Projet Définitif (APD) est attendue pour le mois de mars 2026.
- ✓ Les travaux devront être achevés au plus tard fin 1er semestre 2027
- ✓ Le planning détaillé sera précisé et validé lors de la phase d'études.

### **5.3 Annexes**

Les annexes techniques, réglementaires ou graphiques seront transmises en complément du présent programme, selon les besoins de la maîtrise d'œuvre.

#### **Photos accueil actuel :**











